

Směrnice
k postupu při řešení a vyřizování stížností a podnětů
a jejich prevenci
(interní pravidla)

1. Prevence stížností

Základním kritériem **prevence stížností** je cílená podpora funkční komunikace v rámci školy, zejména pak se zákonnými zástupci žáků, a to prostředky uvedenými v plánu práce školy a její koncepci. Zájem o názory a podněty všech účastníků podílejících se na vzdělávání je hlavním prostředkem eliminace stížností.)

2. Postup při řešení a vyřizování stížností

2.1. Co je stížnost

Za stížnosti jsou považována **podání, kterými se stěžovatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu, resp. v zájmu svého dítěte.**

2.2. Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat **každá osoba (i nezletilá)**. Specifickou skupinu stěžovatelů tvoří anonymní stěžovatelé. Ani takové stížnosti nelze podceňovat, byť je motivace stěžovatelů rozličná.

V zájmu objektivitu šetření a eliminace negativních dopadů na žáka je žádoucí **zachovávat anonymitu stěžovatele**. Pokud to charakter stížnosti neumožňuje (obsah stížnosti je natolik specifický či jedinečný, že i bez udání jména lze stěžovatele identifikovat), měla by o tom ředitelka nebo její statutární zástupkyně před zahájením šetření informovat stěžovatele.

2.3. Podávání stížností

Stížnost **lze zaslat nebo osobně předat**. Problematické je telefonické podání stížnosti, protože jeho obsah není doložitelný ani jednou ze stran. Pokud se nepodaří záležitost s telefonujícím stěžovatelem vyřešit již při rozhovoru, je třeba mu doporučit, aby stížnost zaslal nebo osobně předal.

2.4. Přijímání stížností

O podání ústní stížnosti se za účasti stěžovatele sepíše zápis. Stížnosti se neposuzují podle názvu nebo označení, ale výhradně podle jejich obsahu. Ústní stížnost může přijmout vedle ředitelky školy a její zástupkyně i třídní učitel žáka. Zápis pak neprodleně předají ředitelce školy.

Zápis bude obsahovat:

- Datum a místo podání
- Jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- Označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje
- Předmět stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetřování stížnosti
- Podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil
- Podpis stěžovatele

Ředitelka školy bezodkladně **stěžovateli přijetí stížnosti potvrdí**, dále jej informuje o postupu a stížnost důsledně řeší. Tímto postupem dává ředitelka školy najevo zájem o stěžovatele a snahu problém efektivně vyřešit v působnosti školy.

2.5. Šetření stížností

- Všechna tvrzení uváděná ve stížnosti je třeba přešetřit. Všechna zjištění učiněná v průběhu šetření stížnosti je nezbytné mít **doložena příslušnou dokumentací** (zápisy z jednání, hospitační záznamy apod.)

- Ten, proti komu stížnost směřuje, bude s jejím obsahem neprodleně seznámen, aby se k ní mohl vyjádřit v termínu určeném ředitelkou. Ve svém vyjádření předloží doklady, jiné písemnosti, informace a údaje nezbytné k šetření stížnosti.
- S ohledem na okolnosti může být v průběhu šetření jednáno také přímo se stěžovatelem. Z takového jednání se pořídí zápis s jednoznačnými závěry.
- Při jednáních je nutné se vyvarovat emotivně zabarvených vyjádření.

Stížnosti se vyřizují bez zbytečných prodlení, a to do 30 dnů ode dne doručení stížnosti. Pokud půjde o neodkladný problém, lhůta bude přiměřeně zkrácena.

2.6. Vyrozmění o výsledku šetření

Každý stěžovatel má právo být informován o tom, jak byla jeho stížnost prošetřena a vyřízena. Ředitelka školy proto musí stěžovatele o výsledku šetření stížnosti prokazatelně informovat.

2.7. Přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků

V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, zajistí ředitelka školy odstranění zjištěných nedostatků. Informace o opatřeních přijatých k nápravě uvede do zprávy o výsledku šetření stížnosti, kterou stěžovatel obdrží. Současně zajistí realizaci opatření a jejich následnou kontrolu.

3. Kompetence ředitele školy při prošetřování stížností a podnětů podle školského zákona

Stížnosti, jejichž prověření nenáleží do kompetence ředitele školy, postoupí věcně příslušnému orgánu či instituci. O tom vyrozumí stěžovatele. Není-li ze stížnosti zřejmé, který orgán je příslušný k řešení stížnosti, požádá ředitel stěžovatele o zpřesnění nebo doplnění stížnosti.

Ředitel školy

- Rozhoduje ve všech záležitostech týkajících se vzdělávání
- Plně odpovídá za odbornou a pedagogickou úroveň vzdělávání, tedy i za působení pedagogických a ostatních pracovníků, nad nimiž rozhoduje v rozsahu zákoníku práce výlučně a zcela samostatně.
- Stížnostmi se musí ředitel školy zabývat a snažit se je objektivně řešit a vyřídit, a to korektním a odpovědným přístupem k řešení stížností již na úrovni školy.

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1. 5. 2019

V Praze dne 30. 4. 2019

Mgr. Dagmar Rosecká